

令和 6 年度消費生活に関する県民意識調査

設問案		設問の主旨・目的
	A. 消費者トラブルへの関心度と知識について	
1	消費者トラブルについて関心がありますか。	典型的な問題商法の認知度を平成26年度と比較するとともに、デジタル化の進展に伴い出現した新たな手口の認知度について調査することで、今後特に啓発を強化すべきテーマを明らかにする。
2	（あると回答した場合）どういった分野の問題に関心がありますか。	
3	次に掲げる問題商法の手口を知っていますか。	
	B. 消費者被害の実態について	
4	ここ1～2年の間に、訪問や電話で商品等の購入・契約について勧誘されましたか。	デジタル化の進展によりインターネット・SNSを介した消費者被害が増えている中で、被害の内容やトラブルの際の対応について調査することで、実際にトラブルに遭った人を中心に消費者の行動・意識の実態を把握する。
5	ここ1～2年の間に購入・契約した商品等について、以下のようなトラブルを経験したことがありますか。	
6	（あると回答した場合）その商品やサービスの販売購入形態は何ですか。	
7	（あると回答した場合）トラブルの際、誰かに（どこかへ）相談しましたか。	
8	（相談したと回答した場合）その相談はどこへ（誰に）しましたか。	
	C. 消費生活相談窓口について	
9	宮崎県消費生活センターを知っていますか。	県内における現時点での相談窓口の認知度を調査するとともに、周知効果の高い方法、低い方法を調べることで今後の情報発信方法の参考とする。 また、何が相談のハードルとなっているのかを明確にし、身近な相談先としての体制整備に役立てる。
10	お住まいの市町村の消費生活相談窓口または消費生活センターを知っていますか。	
11	（知っている場合）どこで（何を見て）知りましたか。	
12	実際にトラブルにあった場合、行政が設置している相談窓口へ相談しようと思いますか。	
13	（しようと思わない、どちらともいえないと回答した場合）その理由は何ですか。	
14	もしあなたが行政の相談窓口で相談するとした場合、重視することは何ですか。	
	D. 消費者トラブルの未然防止について	
15	トラブルにあわないためには何が重要だと思いますか。	消費者、特に自身への注意喚起だけでは被害防止が難しい高齢者のトラブル防止のために行政に何が求められているかを把握する。 また県民が消費生活に関する情報を受け取るにあたり、その手段や内容について望むことを調査し、県から情報を発信する際の参考とする。
16	高齢者がトラブルにあわないためには、どのような対策が有効だと思いますか。	
17	悪質商法の手口の情報を主にどこで得ていますか。	
18	消費生活に関する情報で、欲しい情報はどのようなものですか。	
19	行政から情報を受ける場合、利用しやすいものはどれですか。	
	E. 商品、サービスを購入（利用）する際の意識について	
20	商品の購入やサービスの利用にあたって、価格・広告等の要素をどのくらい意識しますか。	消費活動において環境や社会への配慮を重視する割合を調査し、平成26年度の結果との比較をすることで、持続可能な社会の実現のための消費者の意識及び行動変容について検討する。
	F. 消費者教育について	
21	それぞれの年代（ライフステージ）において、どのような消費者教育が必要だと思いますか。	各年齢層における消費者教育を受けた経験を調査し、必要性を感じている内容とのギャップについて明らかにすることで、世代に応じた体系的な消費者教育の推進に努める。
22	以下に掲げるような消費者教育を受けたことがありますか。	
23	（1つでもある場合）その消費者教育はどのような場で受けましたか。	
	G. 消費生活に関する講座やイベントについて	
24	県や市町村が開催する消費生活に関する講座やイベントに参加したことがありますか。	消費生活に関して県民が関心を持っている事項について調査し、講座・イベントのテーマ設定の参考とするとともに、参加者を増やし周知・啓発を効果的に行っていくため、実施方法を検討する。
25	（ないと回答した場合）参加しない理由は何ですか。	
26	消費生活のどのような講座に参加したいと思いますか。	
	H. 消費者行政に望むことについて	
27	消費者行政の取組にどの程度満足していますか、またどのくらい重要だと思いますか。	県民の消費者行政に対する満足度やニーズを調査し、また自由記載による率直な意見を収集することで今後の施策への参考とする。
28	消費者トラブルに対する取組として、行政に望むことは何ですか。	
29	消費者トラブルに対する取組の充実のために、県に対する意見等がありますか（自由記載）。	

(案)

令和6年度消費生活に関する県民意識調査

設問・選択肢

【あなたご自身について】

問1. あなたの性別を教えてください。

- 1 男性
- 2 女性
- 3 回答しない

問2. あなたの年齢を教えてください。

- | | | | |
|----------|----------|-----------|-----------|
| 1 18～19歳 | 5 35～39歳 | 9 55～59歳 | 13 75～79歳 |
| 2 20～24歳 | 6 40～44歳 | 10 60～64歳 | 14 80～84歳 |
| 3 25～29歳 | 7 45～49歳 | 11 65～69歳 | 15 85歳以上 |
| 4 30～34歳 | 8 50～54歳 | 12 70～74歳 | |

問3. あなたのお住まいはどちらですか。

- | | | | |
|-------|--------|---------|---------|
| 1 宮崎市 | 8 西都市 | 15 新富町 | 22 椎葉村 |
| 2 都城市 | 9 えびの市 | 16 西米良村 | 23 美郷町 |
| 3 延岡市 | 10 三股町 | 17 木城町 | 24 高千穂町 |
| 4 日南市 | 11 高原町 | 18 川南町 | 25 日之影町 |
| 5 小林市 | 12 国富町 | 19 都農町 | 26 五ヶ瀬町 |
| 6 日向市 | 13 綾町 | 20 門川町 | |
| 7 串間市 | 14 高鍋町 | 21 諸塚村 | |

問4. あなたの職業は次のうちどれですか。なお、兼業の方は主として従事している職業を選んでください。

- | | |
|-------------------------|-----------|
| 1 会社員、公務員、団体職員 | 5 学生 |
| 2 パート・アルバイト・非常勤・嘱託・派遣など | 6 専業主婦・主夫 |
| 3 自営業、自由業 | 7 その他 |
| 4 福祉従事者 | 8 無職 |

問5. あなたの（同居している）ご家族の構成は、次のうちどれにあたりますか。

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| 1 ひとり暮らし | 4 二世帯世帯（あなたの世代と子ども） |
| 2 夫婦のみ | 5 三世帯世帯（あなたの世代と親と子ども） |
| 3 二世帯世帯（あなたの世代と親） | 6 その他 |

問6. あなたは、パソコン・スマートフォンでインターネットを利用していますか。

- | | |
|--------------|-------------|
| 1 よく利用している | 4 全く利用していない |
| 2 ときどき利用している | 5 わからない |
| 3 あまり利用していない | |

【A. 消費者トラブルへの関心度と知識について】

問1. 消費者トラブルについて関心がありますか。

- | | |
|-----------------|------------|
| 1 関心がある | 4 あまり関心がない |
| 2 どちらかといえば関心がある | 5 関心がない |
| 3 どちらともいえない | |

問2. （問1で1または2と回答された方にお尋ねします）

次のうち関心があるものに○をしてください。（複数回答可）

- 1 インターネット利用により生じるトラブル（ネット通販、SNSなど）
- 2 製品安全（製品の欠陥や施設・設備の不具合により生じる事故など）
- 3 問題商法（強引な勧誘や悪質商法の手口とその対策）
- 4 食品安全（食品表示や添加物など）
- 5 特殊詐欺（架空請求・不当請求や振り込み詐欺など）
- 6 金融商品のトラブル（投資・保険・預金・融資など）
- 7 多重債務（消費者金融やクレジットの利用などによるもの）
- 8 環境にやさしい暮らし（省エネやエコ、地産地消など）
- 9 その他

問3. 次に掲げる問題商法の手口を知っていますか。

- ・ 点検商法
- ・ 催眠商法（ハイハイ商法）
- ・ サイドビジネス商法
- ・ サクラサイト
- ・ キャッチセールス
- ・ マルチ商法
- ・ ワンクリック請求
- ・ 送りつけ商法
- ・ 定期購入

※それぞれ2～3行程度で解説

【B. 消費者被害の実態について】

問4. ここ1～2年の間に、訪問や電話で、商品やサービスの購入・契約について勧誘されたことがありますか。

- 1 訪問・電話勧誘どちらもあった
- 2 訪問勧誘があった
- 3 電話勧誘があった
- 4 なかった
- 5 わからない

問5. ここ1～2年の間に購入・契約した商品やサービスについて、以下に示すようなトラブルを経験したことがありますか。

（複数回答可）

- 1 商品やサービスの内容に関するトラブル（量・質・性能・効果が表示や説明等と違ったなど）
- 2 商品やサービスの価格に関するトラブル（「特別価格」や「優待価格」がウソだったなど）
- 3 内容や価格以外の契約に関するトラブル（不当な条件付だった、取引条件等を理由なく一方的に変えられたなど）
- 4 解約に関するトラブル（契約を取り消そうとしたら高額なお金を請求されたなど）
- 5 販売方法に関するトラブル（契約をせかされる・脅される・しつこい勧誘など）
- 6 事後の対応や苦情への対応に関するトラブル（納得のいく説明がない、苦情に対する誠実な対応がないなど）
- 7 架空請求・不当請求に関するトラブル（身に覚えのない料金を請求されたなど）
- 8 個人情報の取扱いに関するトラブル（アンケートに答えたら関係のない会社からダイレクトメールが届くようになったなど）
- 9 食品の安全・表示に関するトラブル（消費期限や賞味期限切れ、産地や原材料の偽装、異物混入など）
- 10 その他
- 11 トラブルを経験したことはない

問6.（問5で1～10に1つでも○をつけた方にお尋ねします）

そのトラブルの原因となった商品やサービスは、どこで購入・契約したものですか。（複数回答可）

- 1 店舗での購入
- 2 インターネット通販（オークションやフリマを含む）
- 3 SNS関係
- 4 訪問販売（キャッチセールス等）
- 5 電話勧誘販売
- 6 インターネット通販以外の通信販売（カタログ・テレビショッピング等）
- 7 マルチ・マルチまがい
- 8 その他

問7.（問5で1～10に1つでも○をつけた方にお尋ねします）

そのトラブルの際に、誰かに（どこかへ）相談しましたか。

- 1 相談した
- 2 相談しなかった

問8.（問7で1に回答された方にお尋ねします）

その相談はどこへ（誰に）しましたか。（複数回答可）

- 1 購入先、利用先、営業担当者等
- 2 メーカー等の事業者
- 3 製造した業界団体の窓口
- 4 市町村の消費生活センター・相談窓口
- 5 宮崎県消費生活センター
- 6 国民生活センター
- 7 家族・親族
- 8 友人・知人
- 9 民生委員・児童委員
- 10 ヘルパー・ケアマネージャー
- 11 消費者団体
- 12 弁護士
- 13 警察
- 14 その他

【C. 消費生活相談窓口について】

問9. あなたは、宮崎県消費生活センターのことを知っていますか。

- 1 名前と相談窓口の場所（または電話番号）を知っている
- 2 名前は知っている
- 3 知らなかった

※問9,10の余白には県・市町村センターの
紹介を掲載予定

問10. あなたは、お住まいの市町村の消費生活相談窓口または消費生活センター（近隣の複数市町村で共同設置しています。）について知っていますか。

- 1 名前と相談窓口の場所（または電話番号）を知っている
- 2 名前は知っている
- 3 知らなかった

問11.（問9・10のいずれかで1または2に回答された方にお尋ねします）

県や市町村の消費生活相談窓口・消費生活センターをどこで（何を見て）知りましたか。

- | | |
|---------------------|---------------|
| 1 テレビ・ラジオ | 5 家族・知人 |
| 2 新聞・雑誌（フリーペーパーを含む） | 6 インターネットでの検索 |
| 3 県や市町村の広報紙・チラシ | 7 その他 |
| 4 県や市町村のホームページ | |

問12. 商品の購入やサービスの提供に伴う契約等で、実際にトラブルや被害に遭った場合、あなたは、行政が設置する消費生活相談の窓口（消費生活センター等）へ相談しようと思いますか。

- 1 相談しようと思う
- 2 どちらともいえない
- 3 相談しようと思わない

問13.（問12で2または3に回答された方にお尋ねします）

「相談しようと思わない」または「どちらともいえない」と思った理由は何ですか。（複数回答可）

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1 相談しても解決しないと思うから | 6 センターの受付時間内に相談時間を確保することが難しいから |
| 2 何を相談できるのか詳しく知らないから | 7 被害に遭うのは自己責任であり、仕方ないと思うから |
| 3 相談先が、どのようなことをしてくれるのかかわらないから | 8 被害に遭っても自分で解決できると思うから |
| 4 連絡先が分からないから | 9 被害に遭ったことを話すのは恥ずかしい（気まずい）と思うから |
| 5 電話するのが面倒だから | 10 その他 |

問14. もしあなたが行政が設置する窓口へ消費生活についての相談をすることとした場合、重視することは何ですか。（複数回答可）

- 1 相談先が住まいから近くにあるなど、気軽に相談できること
- 2 相談員が丁寧に親身になって相談を聞いてくれること
- 3 相談員から専門的・具体的なアドバイスをもらえること
- 4 メールやLINEなどで相談ができること
- 5 その他

【D. 消費者トラブルの未然防止について】

問15. トラブルにあわないために、あなたは何が重要だと思いますか。（複数回答可）

- 1 消費者自身が自覚して、トラブルにあわないように注意すること
- 2 消費生活上のトラブルに関する情報が提供されること
- 3 消費生活に関する学習機会が増えること
- 4 消費者の相談や苦情に対応するため、市町村や県の相談窓口を充実させること
- 5 国や自治体が、悪質な事業者に対する規制や指導を強化すること
- 6 事業者が、商品・サービスの品質や契約内容などについて、わかりやすく説明（表示）すること
- 7 事業者が、商品・サービスの表示や広告についてのルールを守ること
- 8 その他
- 9 わからない

問16. 最近、高齢者の財産を狙った悪質商法によるトラブルが多発しています。高齢者がトラブルにあわないためにはどのような対策が有効だと思いますか。（複数回答可）

- 1 近隣で声を掛け合うなどの関係を作る
- 2 民生委員などに日常的に見守りをしてもらう
- 3 家族、親族で日ごろから話題にするように心がける
- 4 行政（県や市町村）がパンフレットなどを配布して啓発する
- 5 高齢者本人が日ごろから積極的に地域の行事などに参加し情報収集をする
- 6 報道（新聞、テレビ、ラジオ）にトラブル情報をあげてもらう
- 7 行政（県や市町村）と地域の老人クラブなど高齢者と関係のある団体とが連携して注意を呼びかける
- 8 その他

問17. あなたは、悪質商法の手口の情報を主にどこで得ていますか。（複数回答可）

- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1 テレビ・ラジオ | 7 国民生活センターのホームページ |
| 2 新聞・雑誌（フリーペーパーを含む） | 8 消費生活センター等の自治体相談窓口 |
| 3 メーカーや事業者等からのお知らせ | 9 家族・知人 |
| 4 県や市町村の広報紙・チラシ | 10 インターネット・SNS |
| 5 県や市町村のホームページ | 11 その他 |
| 6 国民生活センターの広報誌・チラシ | 12 入手していない |

問18. 消費生活に関する情報で、あなたが欲しい情報は次のうちどれですか。（複数回答可）

- | | |
|--------------------------------|----------------------|
| 1 消費生活に関する法律や制度など | 7 消費生活に役立つ衣食住などの基礎知識 |
| 2 商品・サービスの安全性や商品等のリコール情報 | 8 環境にやさしい暮らし方 |
| 3 消費者トラブルに関する相談窓口 | 9 家計管理などライフプランに関する情報 |
| 4 悪質商法などの手口と消費者トラブル・トラブルへの対処方法 | 10 消費生活に関する行政の施策や取組み |
| 5 講座や催しなどのイベント開催情報 | 11 その他 |
| 6 消費者を取り巻く問題に取り組む市民団体等の活動 | 12 特になし |

問19. 行政（県や市町村）からの情報を受ける場合、利用しやすいものはどれですか。（複数回答可）

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| 1 県や市町村のテレビ・ラジオ番組（もしくはCM） | 6 新聞・雑誌の記事（フリーペーパーを含む） |
| 2 県や市町村の広報誌・チラシ | 7 パンフレットやチラシ |
| 3 県や市町村のホームページ | 8 その他 |
| 4 県や市町村のSNS | 9 わからない |
| 5 自治会の掲示板や回覧板 | |

【E. 商品、サービスを購入（利用）する際の意識について】

問20. あなたは、商品を購入したり、サービスを利用したりする際に、次の項目をどのくらい意識しますか。

- | | |
|--|----------------|
| ・ 価格 | 1 意識する |
| ・ 広告（テレビCM、チラシ等） | 2 どちらかといえば意識する |
| ・ 商品の品質・機能 | 3 どちらともいえない |
| ・ 商品の安全性 | 4 あまり意識しない |
| ・ 商品や事業者のブランドイメージ | 5 意識しない |
| ・ エシカル消費（地元の食材を選ぶ、必要な分だけ購入するなど、人や社会、環境に配慮した消費行動） | |
| ・ 購入（利用）時の接客態度 | |
| ・ 苦情や要望への対応（アフターサービスも含む） | |
| ・ 事業者の経営理念や社会貢献活動 | |
| ・ 周りの人からの口コミ | |

【F. 消費者教育について】

問21.（「消費者教育」という言葉の定義を説明したうえでの設問）

次のそれぞれの時期に、どのような消費者教育が必要だと思いますか。（複数回答可）

【幼児期】

- 1 お店屋さんごっこ（社会の仕組み）
- 2 買い物ごっこ（約束やきまりを守る）
- 3 買い物の意味（お金や物の価値・金銭教育）
- 4 困ったことがあったら伝える
- 5 その他

【小学生期】

- | | |
|----------------------|------------------|
| 1 物や金銭の計画的な使い方 | 4 環境に配慮した物の使い方 |
| 2 インターネット・携帯電話などの注意点 | 5 困ったことがあったら相談する |
| 3 適切な購入の仕方 | 6 その他 |

【中学生期】

- | | |
|----------------------|----------------|
| 1 消費者の基本的な権利と責任 | 5 環境に配慮した物の使い方 |
| 2 インターネット・携帯電話などの注意点 | 6 悪質商法の手口と対策 |
| 3 適切な選択、購入及び活用の仕方 | 7 相談する窓口 |
| 4 契約の仕組み | 8 その他 |

【高校生期】

- | | |
|----------------------|---------------|
| 1 消費者の基本的な権利と責任 | 5 環境に配慮した消費生活 |
| 2 契約の仕組み | 6 悪質商法の手口と対策 |
| 3 インターネット・携帯電話などの注意点 | 7 相談する窓口 |
| 4 金融教育 | 8 その他 |

【成人期（特に若者）】

- | | |
|----------------------|---------------|
| 1 消費者の基本的な権利と責任 | 5 環境に配慮した消費生活 |
| 2 契約の仕組み | 6 悪質商法の手口と対策 |
| 3 インターネット・携帯電話などの注意点 | 7 相談する窓口 |
| 4 金融教育 | 8 その他 |

【成人期（一般）】

- | | |
|----------------------|---------------|
| 1 契約の仕組み | 4 環境に配慮した消費生活 |
| 2 インターネット・携帯電話などの注意点 | 5 悪質商法の手口と対策 |
| 3 金融教育 | 6 相談する窓口 |
| | 7 その他 |

【成人期（特に高齢者）】

- | | |
|----------------------|---------------|
| 1 契約の仕組み | 4 環境に配慮した消費生活 |
| 2 インターネット・携帯電話などの注意点 | 5 悪質商法の手口と対策 |
| 3 金融教育 | 6 相談する窓口 |
| | 7 その他 |

問22. あなたは、これまでに次に掲げるような消費者教育を受けたことがありますか。（複数回答可）

- | | |
|----------------------|---------------|
| 1 消費者の基本的な権利と責任 | 5 環境に配慮した消費生活 |
| 2 契約の仕組み | 6 悪質商法の手口と対策 |
| 3 インターネット・携帯電話などの注意点 | 7 相談する窓口 |
| 4 金融教育 | 8 その他 |
| | 9 受けたことはない |

問23. (問22で1～8に○をつけた方にお尋ねします。)

その消費者教育はどのような場で受けましたか。(複数回答可)

- | | |
|-----------------|-------------------|
| 1 家庭 | 5 会社・勤務先 |
| 2 幼稚園・小・中・高等学校等 | 6 新聞・テレビ等マスコミを通じて |
| 3 大学・専門学校等 | 7 その他 |
| 4 地域(自治会等の催し) | 8 覚えていない |

【G. 消費生活に関する講座やイベントについて】

問24. 県や市町村は、消費生活に関する出前講座やセミナー、商業施設でのイベント等を開催しています。

あなたは、この講座やイベントに参加したことがありますか。

- 1 ある
- 2 ない

問25. (問24で2に回答した方にお尋ねします)

消費生活に関する講座やイベントに参加しない理由は何ですか。(複数回答可)

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| 1 日程・場所が合わないから | 5 講座やイベントのテーマに興味・関心がわからないから |
| 2 忙しく時間がないから | 6 他の場所や媒体で情報を得ており参加する必要があるから |
| 3 講座やイベントが開催されていることを知らなかったから | 7 その他 |
| 4 講座やイベントに参加することは面倒だから | |

問26 消費生活のどのような講座なら参加したいと思いますか。(複数回答可)

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| 1 悪質商法の手口とその対処法に関する講座 | 5 食品表示の見方など食に関する講座 |
| 2 インターネット利用時の注意点などの講座 | 6 クレジット利用法など金融に関する講座 |
| 3 環境にやさしい暮らし方に関する講座 | 7 その他 |
| 4 家計管理などライフプランに関する講座 | 8 特にない、興味がない |

【H. 消費者行政に望むことについて】

問27. あなたは、消費者行政の取組についてどの程度満足していますか。また、どのくらい重要だと思いますか。

- | | |
|-------------------------|--------------|
| ・ 消費者トラブルを相談できる窓口が身近にある | (それぞれ1つずつ回答) |
| ・ 消費者トラブルが適切に情報提供されている | |
| ・ 消費者行政全般が適切に実施されている | |

- | 【満足度】 | 【重要度】 |
|-------------|-------------|
| 1 満足している | 1 重要である |
| 2 まあ満足している | 2 まあ重要である |
| 3 どちらともいえない | 3 どちらともいえない |
| 4 やや不満である | 4 やや重要である |
| 5 不満である | 5 重要でない |

問28. 消費者トラブルに対する取組みとして、行政に望むことは何ですか。(複数回答可)

- 1 身近な場所で相談できる窓口を増やす(消費生活センター新設等)
- 2 夜間や休日でも相談できるよう相談体制を充実する
- 3 消費者の自立を促す消費者教育(講座などを含む)の機会を拡充する
- 4 消費者トラブルの実態や対処方法、相談窓口の連絡先など情報提供を充実する
- 5 商品・サービスの事故などのリコール情報の提供を充実する
- 6 消費者を取り巻く問題に取り組む市民団体等の活動を支援する
- 7 苦情相談、法令遵守や社会的責任に対する事業者の取組みを支援する
- 8 行政が事業者への指導・取締りを強化する
- 9 住民の声を消費者行政に反映するため、提案や申し出の制度を充実する
- 10 その他

問29. このほか、消費者トラブルに対する取組みの充実のために、県に対しご意見等がございましたらご自由にお書きください。

(自由記載)

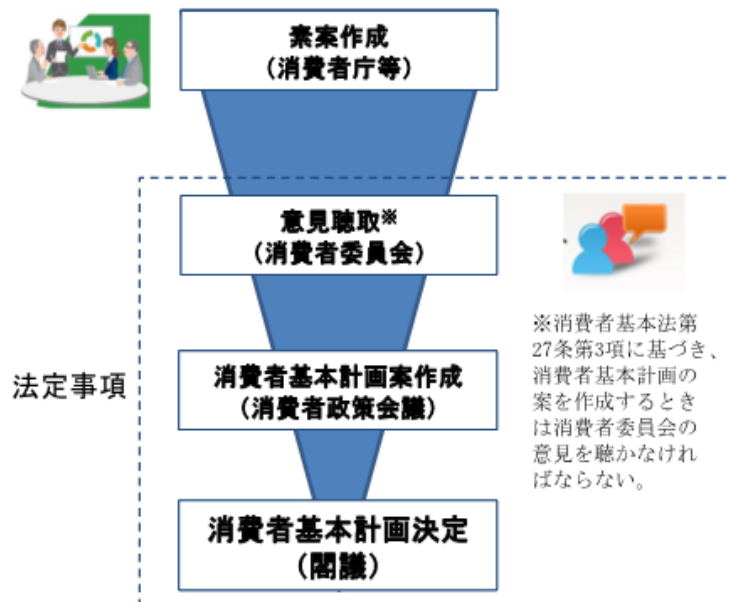
消費者基本計画について

基本計画

- 消費者基本計画は、消費者基本法第9条に基づき、消費者政策の計画的な推進を図るために定められる消費者政策の推進に関する基本的な計画（閣議決定）。
- 長期的に講ずべき消費者政策の大綱や消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項について規定。
- 消費者基本計画を計画的に推進するために、別途、消費者基本計画工程表※を作成（消費者政策会議決定）。

※第3期消費者基本計画より作成

消費者基本計画の策定フロー



消費者政策会議※ 構成員

会長	内閣総理大臣	
委員	内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）	
	内閣官房長官	
	法務大臣	総務大臣
	財務大臣	外務大臣
	厚生労働大臣	文部科学大臣
	経済産業大臣	農林水産大臣
	環境大臣	国土交通大臣
	デジタル大臣	防衛大臣
	国家公安委員会委員長	復興大臣
	内閣府特命担当大臣	公正取引委員会委員長

※ 消費者基本法第27条に基づき設置。

第4期 消費者基本計画(令和3年6月15日変更)の構成

工程表

【第1章 消費者基本計画について】

【第2章 消費者政策をめぐる現状と課題】

1. ぜい弱な消費者の増加など消費者の多様化

- 高齢化の進行等
- 成年年齢の引下げ
- 世帯の単身化・地域コミュニティの衰退等
- 訪日外国人・在留外国人による消費増加

2. 社会情勢の変化

- コロナ禍における「新しい生活様式」の実践
- デジタル化の進展・電子商取引の拡大
- 自然災害の激甚化・多発化
- 持続可能で多様性と包摂性のある社会への関心の高まり 等

【第3章 政策の基本方針】

1. 消費者政策において目指すべき社会の姿等

2. 今期計画における消費者政策の基本的方向

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> (1)消費者被害の防止 (2)消費者の自立と事業者の自主的取組の加速 | <ul style="list-style-type: none"> (3)協働による豊かな社会の実現 (4)デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応 (5)「新しい生活様式」の実践や災害時への対応 |
|---|---|

【第4章 政策推進のための行政基盤の整備】

情報

人材

財政

法令等

【第5章 重点的な施策の推進】

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. 消費者被害の防止 2. 消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構造の変革促進 | <ul style="list-style-type: none"> 3. 「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応 4. 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施 5. 消費者行政を推進するための体制整備 |
|--|--|

第5期消費者基本計画の基本的方針案(計画開始：令和7年4月～)

基本計画

- 高齢化の進展やデジタル技術の革新により、消費者を取り巻く環境に著しい変化が生じてきているところ、特に消費者取引に関する法制度について所謂パラダイムシフトが必要である。
- このため、従来計画の思想も踏襲しつつも、改めて消費者利益の擁護の観点に立ち返り、中長期先の「未来」を見据えた新たな消費者基本計画とすることとしたい。
- 具体的には、
 - ・デジタル社会における誰しもが不利益・不公正な取引にさらされる可能性に配慮した消費者利益の擁護
 - ・高齢化、孤独・孤立社会に対応した包括的な消費者支援の在り方
 - ・取引の普遍的な国際化への対応 等の観点について消費者等の当事者の声を聞いた上で、政府全体で対応にあたる事項を記載した消費者基本計画を策定する。

○第1期消費者基本計画（平成17年4月～平成22年3月）

消費者基本法の制定に伴い、消費者利益の擁護・増進に関する重要課題に政府全体として計画的・一体的に取り組むに当たっての基本的方針を示した消費者行政初となる計画

○第2期消費者基本計画（平成22年4月～平成27年3月）

これまでの縦割り行政の転換の拠点となる消費者庁・消費者委員会の創設により、新たなステージに入った消費者政策に基づく計画

○第3期消費者基本計画（平成27年4月～令和2年3月）⇒以降、消費者基本計画工程表を別途作成

政府全体としての具体的な政策目標の設定、効果測定のための指標の設定等を図り、消費者を取り巻く環境の変化等に適切に対応した消費者政策を推進することを目指した計画

○第4期消費者基本計画（令和2年4月～令和7年3月）⇒現行計画

施策の実施体制を充実・強化し、これまで以上に消費者の利益の擁護・増進が図られるよう着実に成果を上げることを目指した計画

コロナ禍における「新しい生活様式」の実践に伴い、消費者を取り巻く環境が大きく変化したことを受け、消費者基本計画を改訂

第5期 消費者基本計画骨子の構成

基本計画

【第1章 消費者・消費者政策のパラダイム・シフトの必要性】

1. デジタル技術の飛躍

- (1) デジタル・非デジタルにおける消費者保護水準の格差
- (2) 消費者の取引環境の劇的な変化

2. 国際的な取引の普遍化

- (1) 国や地域による法規制及び商慣行の違い

3. 社会構造の変化

- (1) 少子高齢化の進行、家計の多様化
- (2) 物価や賃金に対する意識の変化

4. 国際協調への機運の高まり

- (1) 持続可能かつ包摂性のある社会への転換
- (2) 経済活動における社会価値への注目

5. 激甚化、頻発化する国家危機の到来

- (1) エネルギー・食料等の安定供給に関するリスクの高まり
- (2) 緊急時における消費行動の変化

社会情勢
・
背景

【第2章 達成すべき消費者政策の基本的方針】

1. 消費者が信頼できる公正な環境の確保

事業者を中心とした環境整備、消費者保護の仕組みづくり

2. 見抜ける消費者の増加・消費者力の成長

2030年のゴールに向けて消費者に求めるもの

3. 持続可能で包摂的な社会の実現

中長期
目標

【第3章 消費者政策の推進手法】

1. 行政の取組

規律のベストミックス、省庁連携、消費生活相談DX 等

2. 事業者の取組

UDに配慮した商品開発、消費者との協働の場の形成 等

体制整備

【第4章 消費者が直面する課題への取組】

1. 消費者行政の方向性

第1章の各課題に対して中長期的に実施する施策

2. 消費者トラブルの解消、未然防止

政府全体で取り組むべき施策

3. 消費者政策における基本的施策の取組

引き続き取り組むべき基本的施策（消費者白書と連携）

具体的
取組